



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 dicembre 2025;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, “Codice del consumo”);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*”, adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la comunicazione dell'11 febbraio 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS12927 nei confronti della società Tesla Italy S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento dell'11 febbraio 2025, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede, anche secondaria, i locali e gli uffici di Tesla Italy S.r.l.;

VISTA la propria decisione del 26 marzo 2025, con la quale è stata accolta l'istanza di Tesla Italy S.r.l. di proroga del termine di presentazione degli impegni al 7 maggio 2025;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 7 maggio 2025, con la quale la società Tesla Italy S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata in data 24 giugno 2025 e 29 settembre 2025;

VISTA la propria decisione del 13 maggio 2025, con la quale è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 7 novembre 2025, in

considerazione della proposta di impegni depositata dal Professionista in data 7 maggio 2025;

VISTA la propria decisione del 29 settembre 2025, con la quale è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 31 dicembre 2025, in considerazione del completamento della proposta di impegni depositata in data 7 maggio 2025, nonché dei conseguenti adempimenti istruttori e procedurali volti ad assicurare il pieno contraddittorio;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Tesla Italy S.r.l. (P.IVA.: 07024150968; di seguito anche “Tesla”, “Società” o “Professionista”), in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nella commercializzazione di autovetture a marchio “Tesla”.

2. Altroconsumo, associazione di consumatori, in qualità di partecipante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne la condotta del Professionista consistente nella diffusione di informazioni potenzialmente ingannevoli e omissive relative: *i*) all’autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici; *ii*) alla perdita di capacità della batteria e *iii*) alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L’iter del procedimento

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 20 febbraio 2025, è stato comunicato l’avvio del procedimento istruttorio n. PS12927 a Tesla Italy S.r.l.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata una richiesta di informazioni al Professionista, ai sensi

dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.

6. In data 20 febbraio 2025, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede della Società.

7. In data 17 marzo 2025, Tesla ha chiesto una proroga del termine per presentare una proposta di impegni che è stata accolta, fino al 7 maggio 2025, in data 26 marzo 2025.

8. In data 11 aprile 2025, il Professionista ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

9. In data 7 maggio 2025, il Professionista ha presentato una proposta di impegni, integrata in data 24 giugno 2025 e 29 settembre 2025, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento.

10. In data 13 maggio 2025, è stata accolta l'istanza del 30 aprile 2025 di partecipazione al procedimento presentata dall'associazione Altroconsumo.

11. In data 16 ottobre 2025, è stata comunicata alle Parti la chiusura della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento.

12. In data 7 novembre 2025, è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento, che è pervenuto in data 9 dicembre 2025.

III.2. Le evidenze acquisite e gli impegni del Professionista

13. Il presente procedimento, secondo la prospettazione dell'avvio, verte sulla corretta diffusione delle informazioni relative: *i)* all'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici; *ii)* alla perdita di capacità della batteria e *iii)* alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

14. Si rappresenta che, nel corso dell'accertamento ispettivo, sono stati acquisiti alcuni reclami trasmessi dai consumatori al Professionista aventi a oggetto le problematiche contestate nella comunicazione di avvio del procedimento.

15. Inoltre, nel corso dell'istruttoria, è emerso che sul sito *internet* di Tesla era già presente una pagina informativa, seppur non immediatamente consultabile, che si occupava delle informazioni relative: *i)* all'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici e ai fattori che possono influire su di essa; *ii)* alla perdita di capacità della batteria e *iii)* alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

16. Con nota pervenuta in data 7 maggio 2025, successivamente integrata in data 24 giugno 2025 e 29 settembre 2025, il Professionista ha presentato la seguente proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento:

Impegno I - “Modifiche/integrazioni alle informazioni rese sul sito web Tesla”

i) Informazioni relative all'autonomia di percorrenza chilometrica e sul degrado della batteria

Tesla si impegna a rendere ancora più immediatamente percepibile e disponibile, nonché più chiare al consumatore, le informazioni rilevanti sull'autonomia di percorrenza chilometrica per ciascun modello di veicolo disponibile e sul degrado fisiologico della batteria nel corso della vita della stessa e in relazione al suo utilizzo, inserendo un asterisco accanto alla voce “WLTP” corredato da una descrizione esaustiva nella parte sottostante alla voce “Autonomia (WLTP)” nella pagina di presentazione del prodotto e non più in un *pop-up* a lettura eventuale.

Il Professionista si impegna, inoltre, a inserire nella parte descrittiva collegamenti ipertestuali tali che:

- il *click* sulla locuzione “*suggerimenti sull'autonomia*” indirizzerà il consumatore alla pagina https://www.tesla.com/it_it/support/range del sito *web* di Tesla contenente informazioni dettagliate sul consumo di energia, sui fattori che influiscono su tale consumo su come limitare l'impatto di tali fattori sul consumo in modo da massimizzare l'autonomia effettiva del veicolo;
- il *click* sulla locuzione “*pianificatore di viaggio*” indirizzerà il consumatore alla pagina del sito *web* di Tesla <http://www.tesla.com/trips> relativa al pianificatore di viaggio *Vai ovunque desideri - Go anywhere* che consentirà ai potenziali acquirenti di simulare accuratamente qualsiasi viaggio.

ii) Il pianificatore di viaggio “Vai ovunque desideri” (Go anywhere) e indicazione della differenza tra autonomia secondo lo standard WLTP e stima dell'autonomia effettiva

Il Professionista si impegna a valorizzare e rendere maggiormente visibile lo strumento del pianificatore di viaggio che sarà accessibile direttamente dall'homepage del *website* da cui sarà indirizzato direttamente alla pagina dedicata.

Più nel dettaglio, attraverso il pianificatore l'utente potrà:

- a) selezionare tutti gli allestimenti disponibili del veicolo;

- b) visualizzare la percentuale di autonomia residua al termine di ogni ricarica e di ogni viaggio;
- c) impostare la carica iniziale della batteria (valore percentuale);
- d) selezionare la variabile “inverno/estate”.

Il Professionista si impegna, inoltre, a inserire dei collegamenti ipertestuali tali che il consumatore potrà essere indirizzato:

- alla pagina https://www.tesla.com/it_it/support/power-consumption del sito *web* Tesla relativa alla sezione del consumo energetico con tutte le informazioni di dettaglio relative al consumo secondo lo *standard* WLTP e allo *standard* WLTP stesso;
- alla pagina del sito *web* Tesla relativa alla sezione dedicata al degrado della batteria in relazione al tempo e all’uso del veicolo.

iii) Informazioni relative alle cause di esclusione e limitazione di operatività della garanzia convenzionale della batteria Tesla e sul degrado della batteria

Tesla si impegna a integrare l’informativa resa al consumatore relativamente alle condizioni di operatività e limitazioni esistenti della garanzia convenzionale sulla batteria nonché sul degrado fisiologico della batteria nel corso della vita della stessa e in relazione al suo utilizzo e sulla conservazione della capacità di carica minima della batteria nel periodo di validità della garanzia.

Il Professionista si impegna, inoltre, a inserire dei collegamenti ipertestuali tali che il consumatore potrà essere indirizzato:

- alla pagina del sito *web* di Tesla contenente il contratto di garanzia convenzionale con le informazioni chiare e dettagliate su tutte le condizioni di operatività e le limitazioni;
- alla pagina *ad hoc* del sito *web* di Tesla contenente – tra le altre informazioni – una stima del prevedibile degrado della batteria in relazione alla percorrenza del veicolo e all’età della stessa, calcolata sulla scorta dei dati storici raccolti da Tesla. In particolare, nella pagina *web* dedicata al degrado della batteria, il consumatore troverà le informazioni su cosa sia il degrado delle batterie, le cause del degrado, come rallentarlo e i dati relativi al degrado medio delle vetture Tesla sulla scorta dei dati disponibili.

Impegno II - “Modifica ai termini e condizioni della garanzia convenzionale sulla batteria”

Tesla si impegna a modificare i Termini e Condizioni della Garanzia convenzionale nei seguenti termini:

- a eliminare, a pagina 5 dei Termini e Condizioni della garanzia convenzionale, la causa di esclusione della operatività della garanzia

convenzionale oggetto di contestazione così formulata *“La mancata osservanza di queste procedure consigliate di ricarica e manutenzione della batteria determina l’invalidamento della presente Garanzia Limitata della Batteria e del Gruppo di Trazione”*;

- a inserire, quale ulteriore causa di esclusione della garanzia, la seguente *“Lasciare che la batteria si scarichi eccessivamente, ossia che la carica si azzeri completamente e non ricaricarla entro le due settimane successive”*.

Impegno III - *“Linee guida per gli addetti alle vendite relativamente alle informazioni da rendere al consumatore”*

Tesla si impegna a redigere e comunicare, agli addetti alle vendite operanti negli *show-room* Tesla dislocati sul territorio italiano, delle linee guida in merito alle informazioni da rendere ai consumatori tali che a questi ultimi vengano forniti i medesimi chiarimenti oggetto delle modifiche proposte al sito *web*, ovvero:

- le informazioni relative ai fattori incidenti sul consumo di energia dei veicoli elettrici quali causa della differenza tra l’autonomia stimata secondo lo *standard WLTP* riportato sul sito *web* e l’autonomia effettiva in condizioni di guida reali;
- l’informazione relativa alla fisiologica perdita di capacità/efficienza della batteria dei veicoli elettrici al pari di ogni altra batteria agli ioni di litio;
- informazioni sulle cause di esclusione e limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale Tesla sulla batteria.

Impegno IV - *“Menzione nella newsletter a tutti i clienti tesla Italia delle modifiche apportate al pianificatore di viaggio - “go anywhere” e alle informazioni sul degrado della batteria”*

Tesla si impegna a pubblicizzare, all’interno di una newsletter inviata ai propri clienti italiani:

- le modifiche e implementazioni apportate al pianificatore di viaggio *“Vai ovunque desideri - Go Anywhere”* presente sul sito *web* Tesla che consente agli utenti di ottenere una stima della autonomia effettiva della batteria su percorsi specifici;
- la possibilità di conoscere nel dettaglio le informazioni sul degrado della batteria nel tempo visitando la pagina *web* appositamente dedicata al degrado nonché la possibilità di stimare il degrado della batteria nel tempo e con l’uso del veicolo sulla scorta dei dati storici raccolti da Tesla.

Impegno V - *“Verifica in autonomia dello “state of health” della propria batteria”*

Il Professionista si impegna a rilasciare - per quasi tutte le vetture del parco auto circolante - un aggiornamento *software* che consente al proprietario di ciascun veicolo Tesla di verificare sul *display* della propria automobile,

autonomamente e senza necessità di una visita al service, lo stato di salute (c.d. “SOH – *State of health*”) della batteria del proprio veicolo.

Periodo di validità degli Impegni e termine di attuazione

Gli impegni sopra descritti saranno assunti a tempo indeterminato e attuati entro centoventi giorni dalla notifica del presente provvedimento.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

17. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso la rete *internet*, in data 7 novembre 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

18. Con delibera n. 305/25/CONS del 3 dicembre 2025 pervenuta in data 9 dicembre 2025, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

19. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che “*con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalla Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate*” ha ritenuto che “*Internet sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità*”.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

20. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista, valutata la loro ammissibilità alla luce delle circostanze del caso di specie, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio dell'11 febbraio 2025. Su di un piano generale, si osserva che le misure proposte tengono conto di tutti i profili rilevati

nell'ambito del procedimento e appaiono risolutive, offrendo una maggior chiarezza e completezza delle informazioni circa l'autonomia di percorrenza chilometrica delle auto elettriche, la perdita di capacità della batteria e le limitazioni e condizioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

21. In particolare, attraverso gli impegni da 1 a 4:

- a. il Sito sarà aggiornato e implementato in maniera tale che le informazioni concernenti l'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici, i relativi fattori che la influenzano, il mantenimento della capacità di carica della batteria e le condizioni e limitazioni di operabilità della relativa garanzia, siano presentate in maniera chiara, completa e in apposite sezioni dedicate. Per effetto dell'implementazione di queste misure, il consumatore avrà la possibilità di disporre, con immediatezza, delle informazioni rilevanti relative alle caratteristiche principali dei veicoli elettrici;
- b. verranno chiariti i fattori che possono influire, determinandone una riduzione, sull'autonomia elettrica con l'inserimento tra questi del decadimento nel tempo e con la pubblicazione di un report contenente i dati storici di detto decadimento. Tale misura correttiva permetterà al consumatore di effettuare una valutazione più consapevole sull'autonomia e durabilità nel tempo del veicolo elettrico di suo interesse;
- c. verranno modificati i termini e le condizioni della garanzia convenzionale sulla batteria a favore dei consumatori con la eliminazione della preesistente causa che escludeva l'operatività della garanzia in caso di mancato rispetto delle procedure consigliate di ricarica della batteria, consentendo così ai consumatori di sfruttare tutta la capacità di carica della batteria senza il timore che ciò possa comprometterne l'operatività della garanzia;
- d. verrà implementato lo strumento di simulazione, già esistente, dell'autonomia effettiva in base alle diverse modalità di utilizzo e ai diversi fattori che impattano sull'autonomia;
- e. verrà data conoscenza di tali misure a tutti i possessori di un veicolo Tesla attraverso l'invio di una *newsletter*.

22. Inoltre, l'impegno n. 5 (in termini di c.d. "*quid pluris*") consentirà, attraverso un'implementazione del *software* installato sul veicolo, a tutti i possessori di un veicolo Tesla di poter monitorare, e controllare, in autonomia lo stato di salute della propria batteria e il relativo processo di decadimento nel tempo.

23. Alla luce delle suesposte considerazioni e del termine per la loro attuazione, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Tesla Italy S.r.l., nei termini sopra indicati, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Tesla Italy S.r.l.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Tesla Italy S.r.l. gli impegni dalla stessa presentati, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Tesla Italy S.r.l. informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni entro centoventi giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni assunti;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fonda su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli